

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN MAGASIN

(Mis à jour le 1^{er} octobre 2022)

SAS SA CARINIE au capital de 621.280 €
Magasins : La Reine Mathilde / Grand Litier - Douce Nuit
49 rue Saint Jean - 14000 CAEN

Tél : 02.31.85.40.60 - 02.31.85.45.52
Courriel : direction@carinie.com

RCS de Caen : 309.599.314
SIREN : 309.599.314.00015
N° TVA : FR62 309.599.314

Article 1 : Généralités

Les présentes conditions générales de vente régissent exclusivement les ventes de produits de literie, meubles, sièges et linge de lit (ci-après désignés les Produits) dans nos magasins Grand Litier – Douce nuit et La Reine Mathilde (ci-après désigné le Magasin) considéré, sauf indication contraire, comme le lieu de livraison et d'exécution du contrat de vente. Elles sont librement accessibles à tout moment en magasin, où elles sont affichées, et peuvent être consultées sur demande. Le Client déclare en avoir pris connaissance et les accepter avant la passation de sa commande. La validation de la commande vaut donc acceptation sans réserve par le Client des présentes conditions générales de vente. Les Produits sont vendus neufs à destination des Clients à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leurs activités commerciales, industrielles, artisanales ou libérales. Les informations portées sur les catalogues, prospectus, etc... du Magasin, peuvent être complétées ou mises à jour à tout moment par le Magasin.

Article 2 : Fiche projet

La remise d'une fiche projet au Client vaut remise de devis. La fiche projet ne constituera un engagement contractuel du Magasin que si elle est suivie de la signature par le Client d'un bon de commande correspondant, sauf stipulation expresse sur la fiche projet, et de l'acceptation par le Magasin de ce bon de commande. La fiche projet reste la propriété du Magasin. Elle ne saurait être communiquée, même partiellement, à des tiers, ni dupliquée sans autorisation du Magasin, à peine de dommages et intérêts. Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, œuvres et images reproduits ou représentés sur la fiche projet sont strictement réservés au Magasin au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle de la fiche projet ou de tout ou partie des éléments se trouvant sur la fiche projet est strictement interdit.

Article 3 : Produits

Les fiches techniques détaillées des produits sont librement accessibles en magasin. Le Client est informé que conformément aux usages en vigueur dans le secteur de la literie et afin de respecter les normes d'affichage, la dimension réelle (largeur et longueur) des matelas et sommiers correspond à la dimension nominale affichée (ex 140x190) diminuée de 2 cm (exemple : un matelas affiché en magasin en 140x190 mesurera 138x188) avec une tolérance de + ou - 1 cm. De la même façon, pour un lit, un cadre de sommier ou un dossier la dimension affichée correspond à la dimension de la literie correspondant au lit ou dossier (exemple : un dossier en 140 correspond à une literie en 140x190 et peut mesurer plus de 140 cm de large, un lit en 140x190 désigne un lit recevant une literie en 140x90). Le Client doit se rapprocher du Magasin pour connaître les dimensions réelles du Produit concerné. Le Client choisit le Produit en magasin selon ses propres critères (dimension, fermeté, matériaux...). Le Magasin apporte des informations pour éclairer le choix du Client mais il ne saurait se substituer au Client dans le cadre de sa décision d'achat. Le Client est informé qu'aucun Produit ne sera repris par le Magasin en cas d'erreur du Client sur le choix du Produit, sauf accord exprès du Magasin.

Article 4 : Bon de commande

Lors de la remise d'un devis, le Client remettra au Magasin ses coordonnées téléphoniques et/ou postales. Le Client a le droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (BLOCTEL www.bloctel.gouv.fr). Le Client accepte toutefois explicitement d'être rappelé et/ou contacté par le Magasin au numéro téléphonique précisé sur le devis dans le délai maximum de 3 mois suivant la remise du devis, même si son numéro de téléphone a fait l'objet d'un enregistrement auprès de BLOCTEL. Le Magasin s'engage à utiliser ce numéro de téléphone uniquement pour le suivi des documents remis au Client lors de son passage au magasin (devis, proposition tarifaire) et dans le délai maximum de 3 mois. Le bon de commande signé par le Client a un caractère ferme et définitif et ne peut être modifié par le Client sans l'accord exprès du Magasin. La commande lie le Magasin seulement après encaissement par ce dernier de l'acompte versé par le Client, dont le montant sera déterminé entre le Magasin et le Client, sauf renonciation exprès à cet acompte par le Magasin. Toute modification quantitative ou qualitative de commande ne pourra être acceptée par le Magasin que dans la limite où elle ne perturbe pas la fabrication ou l'approvisionnement. Elle pourra, le cas échéant, donner lieu à une majoration des prix tarifés et déterminer un nouveau délai de livraison. Le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation pour les ventes en magasin (sauf dans le cadre des ventes à crédit visées ci-dessous). Toute annulation de commande est soumise à l'accord exprès du Magasin. Dans tous les cas, en cas d'annulation de la commande par le Client, non motivée par une faute du Magasin et sauf accord contraire exprès du Magasin, l'acompte versé par le Client sera conservé par le Magasin. Néanmoins, au cas où un crédit d'une durée supérieure à trois (3) mois serait sollicité par le Client, la vente ne deviendrait définitive qu'au moment où l'offre préalable de crédits prévue par la loi deviendrait elle-même définitive.

Si, dans le cadre d'une vente à crédit, le Client sollicite sur demande écrite, datée et signée, la livraison immédiate du Produit (L.312-47 code de la consommation) sans attendre la fin de sa faculté de rétractation, la vente sera considérée comme définitive dans les trois (3) jours suivant l'acceptation de l'offre préalable de crédit si la livraison

du Produit intervient dans ce délai de trois (3) jours, ou le jour de la livraison du Produit, si celle-ci intervient à partir du quatrième (4e) jour suivant l'acceptation de l'offre de contrat de crédit.

ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION SAUF CRÉDIT AFFECTÉ À LA VENTE

Conformément aux dispositions de l'article L224-59 du code de la consommation, le Client dispose en cas de vente à crédit d'un droit de rétractation pour le crédit affecté servant à financer son achat. Le contrat de vente sera résolu de plein droit, sans indemnité, si le Client, dans le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus, exerce son droit de rétractation relatif au crédit affecté dans les conditions prévues à l'article L. 312-19 du code de la consommation. Toutefois, lorsque le Client, par une demande expresse, sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du Produit, l'exercice du droit de rétractation du contrat de crédit n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente que s'il intervient dans un délai de trois (3) jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par le Client.

Le contrat n'est pas résolu si, avant l'expiration des délais mentionnés au présent article, le Client paie comptant. En cas de résolution du contrat de vente consécutive à l'exercice du droit de rétractation pour le crédit affecté, le Magasin sera tenu de rembourser sur simple demande toute somme que le Client aurait versée d'avance sur le prix.

Article 5 : RÉASSORTIMENT

Le Magasin ne garantit pas au Client le réassortiment des Produits.

Article 6 : DÉLAI DE LIVRAISON

Le Magasin s'engage à délivrer le Produit (retrait en magasin ou livraison à domicile) au plus tard à la date ou dans le délai convenu sur le bon de commande (article L.216-1 et suivants du code de la consommation).

L'attention du Client est attirée sur le fait que les obligations du Magasin (livraison, installation, reprise des meubles...) au titre des commandes passées pourront être suspendues pour répondre aux recommandations des organisations sanitaires et gouvernementales dans le cas d'une épidémie (exemple Covid-19), sans que cela puisse engager la responsabilité du Magasin.

6.1 Non-respect du délai de livraison par le Magasin

Si le Produit n'est pas délivré au Client (retrait en magasin ou livraison à domicile) à la date ou dans le délai prévu sur le bon de commande et que ce retard n'est pas dû au Client, le Client sera en son droit de résoudre le contrat en respectant la procédure suivante :

- dans un premier temps, le Client devra adresser au Magasin par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un autre écrit sur support durable une mise en demeure de livrer le Produit dans un délai supplémentaire raisonnable.
- dans un second temps, si le Magasin n'a pas livré le Produit dans ce délai supplémentaire, le Client pourra informer le Magasin, selon les mêmes modalités, qu'il met fin au contrat de vente.

Le contrat ne sera résolu qu'à la réception de cette lettre ou écrit informant le Magasin de cette résolution, à condition que, à la date de réception de cette lettre, le Client n'ait pas déjà été informé par le Magasin que le Produit était disponible pour être emporté ou livré. En cas de résolution du contrat pour non-respect de la date de livraison, les sommes versées seront alors restituées au Client, sans doublement, dans le délai de 14 jours à compter de la résolution du contrat. Les dispositions ci-dessus ne sont pas applicables en cas de survenance d'un cas de force majeure ou de cas fortuit.

6.2 - Non-respect du délai de livraison par le Client

Si après mise à disposition du Produit, la date de retrait ou de livraison du Produit était repoussée par le Client, le Produit sera, sauf accord contraire des parties, considéré comme délivré à la date de mise à disposition. La facturation sera faite à cette date. En ce cas, le Produit restera entreposé dans le(s) magasin(s) et pourra y demeurer pendant 15 jours aux frais du Magasin. À l'expiration de ce délai et après mise en demeure d'avoir à prendre possession du Produit par lettre recommandée avec accusé de réception, le Magasin sera alors en droit soit de facturer au Client le coût du stockage dans le(s) magasin(s), soit de mettre le Produit en garde-meubles aux frais et risques du Client. À l'issue d'un délai de 15 jours supplémentaires de stockage du Produit dans les conditions ci-dessus, et après une nouvelle mise en demeure de prendre possession du Produit adressée au Client par lettre recommandée avec accusé de réception, la vente sera purement et simplement résolue et le Magasin pourra alors disposer du Produit librement, tout en conservant les sommes versées par le Client à titre de réparation du préjudice subi. La 1ère présentation du courrier recommandé ou le retour du recommandé pour défaut d'adresse fera courir le délai de 15 jours. Le Magasin se réserve également le droit de réclamer l'exécution forcée du contrat de vente.

Article 7 : Modalités de livraison

7.1 - Modalités de retrait en magasin ou en dépôt par le Client

Lorsque le Produit est retiré par le Client en magasin, le transfert des risques intervient dès que le Client aura emporté le Produit.

7.2 - Modalités de livraison chez le Client

Les Produits sont livrés uniquement en France métropolitaine (à l'exclusion de la Corse et de toutes livraisons insulaires pour lesquelles des moyens de livraison spécifiques sont nécessaires). Si le Produit est livré par le Magasin chez le Client, le Client sera contacté par le transporteur afin de convenir d'une date et d'un créneau horaire de livraison. Le Produit sera considéré comme mis à la disposition du Client lors de la première présentation à l'adresse indiquée par le Client lors de la commande. En cas d'absence lors de la date de rendez-vous convenu et du créneau horaire convenus avec le transporteur, le Client sera chargé de récupérer le Produit auprès des services concernés ou de s'acquitter des frais inhérents à une nouvelle livraison du Produit. Le Magasin ne peut être responsable du retard de livraison dû à une indisponibilité du Client durant le créneau horaire convenu avec le Client. Le Client est tenu de préciser au Magasin toutes les informations nécessaires à la livraison du Produit. Le Magasin exclut toute responsabilité en cas d'erreur ou d'imprécisions dans l'adresse de livraison. Le Magasin se réserve le droit de choisir le mode de transport le plus adapté en fonction de la nature du Produit, de son poids et de son volume. Le Produit voyagea aux risques et périls du Magasin. Le transfert des risques interviendra dès la signature du bon de livraison par le Client ou le tiers désigné par le Client. Le Produit sera livré au domicile du Client, dans la pièce de son choix. Toutefois, si en raison de l'exiguïté des locaux ou des moyens d'accès, non précisé lors de la commande, le Produit ne peut être livré dans la pièce choisie par le Client, le Produit sera alors livré au seuil du domicile du Client. Le Client fera son affaire personnelle de l'acheminement et du montage du Produit dans son domicile, ou après acceptation d'un devis préalable, supportera le surcoût lié aux difficultés rencontrées du seuil du domicile à l'intérieur (location d'élévateurs, livraison par nacelle...), et en cas d'impossibilité le Produit sera mis à la disposition du Client en magasin et la facture deviendra immédiatement exigible, auquel pourront s'ajouter les frais éventuels de magasinage. La livraison au domicile du Client pourra inclure le montage du Produit, si tel est convenu dans le bon de commande. Le montage d'un Produit exclut, sauf contrat de pose spécifique, tous travaux de raccordement (plomberie, électricité) et toute fixation au sol ou au mur.

Article 8 : Vérifications à la livraison

Le Client ou son mandataire est tenu de vérifier le Produit au moment de sa délivrance au Client (retrait en magasin ou livraison à domicile). En cas d'avarie apparente (si le Produit est endommagé lors de la livraison, ou si le Produit n'est pas conforme au Produit commandé), le Client devra refuser le Produit ou, en cas de livraison à domicile, mentionner sur le bon de livraison les réserves qu'il entend faire au sujet de l'état du Produit reçu. Les réserves doivent être précises et détaillées, apposées sur le bon de livraison remis au transporteur, toute réserve générale du type « sous réserve de déballage, emballage intact » n'ayant aucune valeur. Si le transporteur refuse d'assister au déballage du Produit, le Client devra préciser sur le bon de livraison « le livreur a refusé d'assister au déballage du Produit ». Le Client est informé que l'absence de réserves écrites sur le bon de livraison vaut présomption de livraison conforme du Produit. En cas de refus ou de réserves à la livraison, Le Client devra informer le Magasin dans les quarante-huit (48) heures de la livraison du Produit par courriel envoyé à direction@carnie.com. Le Client devra préciser dans ce courriel le Produit concerné (sa référence) ainsi que les causes du refus de livraison ou de la réclamation. L'information préalable des services commerciaux du Magasin est nécessaire avant tout retour de Produit non conforme et/ou défectueux. Le Client ne pourra pas invoquer à l'encontre du Magasin un défaut apparent du Produit ou un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a acquis le Produit.

Article 9 : Prêt de produits

En cas de prêt de produits par le Magasin, tels qu'identifiés sur le bon de commande, le Client s'engage à restituer au Magasin les produits prêtés lors de la livraison des Produits commandés. En cas d'annulation de la commande acceptée par le Magasin, le Client devra restituer les produits prêtés dans le même état que lors du prêt, sans délai et à ses frais. Les produits prêtés sont sous la responsabilité du Client jusqu'à leur restitution au Magasin et le Client sera seul responsable en cas de dommages subis par les produits prêtés pendant la période de prêt.

Article 10 : Prix / Paiement

10.1 - Prix

Tous les prix du Magasin s'entendent nets, en Euros, toutes taxes comprises, emballages compris, au départ du Magasin. Si le Magasin a accepté de livrer le Produit, les frais de livraison seront facturés au Client selon le tarif prévu par le bon de commande, sauf disposition contraire expresse. Sera facturée, sans marge ni remise, en sus du prix de vente, l'éco-participation relative à la collecte et au recyclage des déchets d'éléments d'ameublement. Cette éco-participation sera facturée au taux en vigueur au jour de la livraison du Produit, y compris en cas de variation de cette taxe entre la date de commande et la date de livraison.

10.2 - Paiement

Les moyens de paiement suivants sont acceptés par le Magasin :

- Carte bancaire,
- Espèces dans la limite du plafond de paiement en espèces autorisée par la réglementation (les billets de 200 et 500 euros ne sont pas acceptés),
- Chèques sauf pour les ventes de Produits disponibles en magasin et emportés le jour même par le Client,
- Chèques Cadeaux remis par les organismes référencés par le Magasin, jusqu'à huit (8) jours avant la fin de leur date de validité et sous réserve de conditions particulières d'utilisation.

Le paiement est effectué dans les conditions prévues au moment de la commande.

Tout versement du Client à la commande sera considéré comme un acompte, sauf stipulations contraires inscrites sur le bon de commande.

Sauf stipulations contraires inscrites sur le bon de commande, le solde de la facture doit être réglé au transporteur le jour de la livraison du Produit. Dans le cas d'une livraison partielle demandée par le Client, le Client devra en sus de l'acompte déjà versé, effectuer le règlement des Produits effectivement livrés et ne pourra, en aucun cas, reporter ce règlement à la date de livraison du solde de la commande.

Le Client s'engage à respecter le délai de paiement inscrit sur le bon de commande. En cas de paiement tardif, le Client sera redevable d'une pénalité égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal applicable huit (8) jours après la réception d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec AR demeurée infructueuse.

Article 11 : Garantie commerciale du fabricant

11.1 Définition de la garantie commerciale du fabricant

Le Produit acheté en magasin peut être couvert par une garantie commerciale fabricant. Celle-ci sera décrite sur un support écrit remis au Client au moment de la délivrance du Produit. Le contenu, les modalités de mise en œuvre, le prix le cas échéant, l'étendue territoriale, la durée de cette garantie commerciale seront indiqués ainsi que le nom et les coordonnées postales/téléphoniques du garant.

Le Client est informé que la durée de la garantie d'un même Produit peut également dépendre des achats qu'il a réalisés. Ainsi, à titre d'exemple, la durée de garantie d'un matelas peut varier selon que le Client ait acheté ou non simultanément un sommier de la même marque. La durée de garantie peut également être différente pour les composants d'un même Produit (exemple : composants des sommiers de relaxation). Toute période d'immobilisation du Produit suspend la garantie commerciale fabricant qui restait à courir jusqu'à la délivrance du Produit remis en état ou remplacé. Les garanties contractuelles dans le cadre de la garantie commerciale fabricant ne couvrent pas notamment :

- L'usure normale du Produit, et notamment un faible tassement des matériaux de garnissage (inférieur à 15% de la hauteur initiale) et une légère perte de fermeté du matelas (inférieur à 15% de la dureté initiale)
- Un différentiel dans les dimensions du Produit, tel que cela est décrit dans l'article 3 des présentes.
- L'utilisation anormale ou non conforme du Produit, les dégâts qui résultent d'une utilisation inappropriée ou d'une surcharge, les problèmes résultant de l'humidité (moisissure sur et dans le matelas, fissures dans le sommier) de différences de température, l'emploi de tout produit d'entretien non adapté au revêtement, ainsi que le non-respect des conditions d'entretien et le mauvais entretien en général. Pour des questions d'hygiène, toute réclamation concernant un matelas taché ou souillé ne sera pas prise en compte.
- Les matelas associés à des sommiers âgés de plus de 3 ans au moment de l'achat
- Les dommages provenant d'erreurs de montage ou d'assemblage lorsque le Client s'est chargé lui-même ou a chargé un tiers de ce montage ou de cet assemblage.
- Le caractère inadapté du Produit choisi en magasin aux besoins ou goûts du Client.

Le Client sera informé le cas échéant, de l'existence et de la durée de disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation du Produit par voie d'affichage dans le Magasin et par une mention écrite sur la facture qui lui est adressée lors de l'achat. La garantie commerciale susvisée ne s'appliquera pas dans le cas où une intervention et/ou réparation aura été effectuée sur le Produit par des personnes autres que celles agréées par le fabricant ou le Magasin. En cas de Produit défectueux, et si ledit Produit n'est plus disponible, le fabricant pourra le remplacer par un modèle similaire. Les conditions de la garantie commerciale du fabricant sont disponibles en magasin.

11.2 Modalités de mise en œuvre de la garantie commerciale du fabricant

La garantie commerciale ne pourra être mise en œuvre que dans le Magasin dans lequel le Produit a été acheté.

Pour faire jouer la garantie commerciale du fabricant, il appartient au Client de s'adresser au Magasin ayant vendu le Produit qui assurera le relais auprès du service consommateur du fabricant. **Seul le fabricant est engagé vis à vis du Client** au terme de cette garantie commerciale. Le Client est informé que le Magasin ne se substitue pas au fabricant dans ses obligations vis à vis du Client au terme de cette garantie commerciale.

Le Client adressera au Magasin les pièces demandées par le fabricant, selon le cas,
- Bon de commande / facture
- Photo(s)
- Photographie du code-barre sur l'étiquette cousue à la tête du matelas si vous l'avez conservée
- Facture d'achat du sommier (si acheté séparément)
- Mesure en cm de l'affaissement suivant la procédure indiquée par le fabricant
Toute visite de constat à domicile nécessaire pour établir le défaut fera l'objet d'un devis soumis à l'accord du Client et facturé si le défaut invoqué est exclu de la garantie commerciale et/ou légale. La prise en charge d'un Produit dans le cadre de la garantie commerciale fabricant sera totale pendant les deux premières années (Pièces, main d'œuvre et déplacement) ; au-delà, seules les "pièces" seront prises en charge, la main d'œuvre et le déplacement sont facturés selon le barème habituel de livraison.

Article 12 : Garanties légales

Nonobstant les dispositions relatives à la garantie commerciale fabricant ci-dessus, le Client bénéficie en tout état de cause de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés dont les termes sont rappelés ci-dessous.

Le Client dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le Client n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du Produit prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le Client n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le Magasin, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du Produit.

La garantie légale de conformité donne au Client droit à la réparation ou au remplacement du Produit dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le Produit est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si le Client demande la réparation du Produit, mais que le Magasin impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du Produit.

Le Client peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le Produit ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du Produit, si :

1° Le Magasin refuse de réparer ou de remplacer le Produit.

2° La réparation ou le remplacement du Produit intervient après un délai de trente jours.

3° La réparation ou le remplacement du Produit occasionne un inconvénient majeur pour le Client, notamment lorsque le Client supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du Produit non

conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du Produit réparé ou de remplacement.

4° La non-conformité du Produit persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du Magasin restée infructueuse.

Le Client a également droit à une réduction du prix du Produit ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le Client n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du Produit au préalable. Le Client n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du Produit en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du Produit remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le Magasin qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le Client bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le Produit est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du Produit.

Le Client devra informer du défaut de conformité le Magasin par courriel envoyé à direction@carinie.com. L'information préalable des services commerciaux du Magasin est nécessaire avant tout retour de Produit non conforme et/ou défectueux. Le Magasin précisera alors au Client par courriel ou téléphone les conditions de retour du Produit non conforme. Afin de faire valoir ses droits au titre de la garantie légale de conformité ou contre les défauts cachés de la chose vendue, le Client devra sous peine de perdre ses droits, restituer au Magasin un Produit en bon état de propreté et d'hygiène et ne présentant pas de tâches.

Afin de faire valoir ses droits au titre de la garantie légale de conformité ou contre les défauts cachés de la chose vendue, le Client devra sous peine de perdre ses droits, restituer au Magasin un Produit en bon état de propreté et d'hygiène et ne présentant pas de tâches.

Le Client est informé que les garanties légales ne couvrent pas :

- un différentiel dans les dimensions du Produit, tel que cela est décrit dans l'article 3 des présentes.
- un faible tassement des matériaux de garnissage (perte de hauteur inférieure à 15% de la hauteur initiale) et une légère perte de fermeté du matelas (inférieure à 15% de la dureté initiale) entraînés par la nécessaire phase d'adaptation du matelas à la forme du corps. Les mesures de tassement doivent être effectuées avec une règle en diagonale du produit et sur un plan parfait (sur un sol par exemple), environ 8 heures suite à l'utilisation et dans des conditions de température et d'humidité normales (18°C/20°C et 80%).
- le caractère inadéquat du Produit choisi en magasin aux besoins ou goûts du Client.
- Les modifications d'aspects des recouvrements et rembourrage dues à l'usure et à l'utilisation du Produit (assouplissement ou rodage des mousses) dans des conditions d'usage normal.
- pour les Produits en cuir, la distension résiduelle du cuir au niveau des places les plus utilisées qui est lié aux contraintes que subit le recouvrement des sièges à l'utilisation, ainsi que les migrations de teintes et de couleurs provenant d'articles mis en contact avec le cuir des sièges dont la couleur n'est pas stabilisée (vêtement, plaid, coussins de décoration, ceintures, sac à main etc...).

- Les décolorations, l'altération ou toute modification ou détérioration d'aspects dues :
 - à l'action excessive de la lumière naturelle ou artificielle.
 - à l'emploi de tout produit d'entretien non adapté au revêtement, ainsi que le non-respect des conditions d'entretien.
 - à des causes extérieures : accidents domestiques, dégâts des eaux, taches, brûlures, éraflures, animaux, etc...
 - à un mauvais montage, calage ou réglage ou autres interventions réalisées par des personnes non agréées par le Vendeur.
 - à l'action de la sudation et de la transpiration naturelle du corps ou à l'action de la séborrhée.
 - Les déformations des sièges, de structures mécaniques fixes ou mobiles, la casse de structures consécutives à une mauvaise utilisation ou des surcharges intensives concentrées sur un point donné liées à un usage caractéristique particulier ou inhabituel ou les dégradations provenant d'un usage inapproprié.
 - Les dégradations affectant des éléments tels que les fermetures éclair, les fixations inter-éléments, les crémaillères de têtes ou accoudoirs et divers accessoires.
 - Les dégradations affectant les tissus de recouvrement (coutil), les fils à coudre, les poignées, étant donné que leur bonne tenue est liée aux conditions d'utilisation.
 - Les détériorations provoquées intentionnellement par un utilisateur.
 - Les utilisations dans les lieux publics ou professionnels, à moins qu'il ne s'agisse d'un modèle adapté à cet usage et précisé sur le bon de commande.
 - Les réparations ou modifications qui auraient été effectuées à l'initiative du Client par lui-même ou par une entreprise de son choix sans qu'il y ait un accord exprès écrit du service clients du Vendeur.
- La garantie légale de conformité est indépendante de la garantie commerciale éventuellement accordée par le fabricant.

Article 13 : Pièces détachées

Le Client sera informé le cas échéant, de l'existence et de la durée de disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation du Produit sur tout support adapté avant la conclusion du contrat et sur le bon de commande remis lors de l'achat.

Article 14 : Clause de réserve de propriété

Le Magasin se réserve le droit de propriété des Produits jusqu'au paiement intégral du Produit. Le Magasin pourra, dès qu'un incident de paiement survient, exiger la restitution, aux frais, risques et périls du Client défaillant, du Produit livré. La vente sera résolue de plein droit et les acomptes déjà versés resteront acquis au Magasin. Pour prétendre se prévaloir de la présente clause, il suffira au Magasin de faire connaître sa volonté formelle de se voir restituer le Produit par une simple lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Client. Il est néanmoins expressément précisé que le Client sera responsable du Produit livré dès sa remise matérielle, le transfert de possession entraînant le transfert des risques. Le Client devra en conséquence prendre toutes dispositions et le cas échéant toutes assurances pour pallier la destruction éventuelle, partielle ou totale, du Produit quelle qu'en soit l'origine.

Article 15 : Responsabilité

Les Produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. La responsabilité du Magasin ne saurait être engagée en cas d'importation d'un Produit acheté en magasin dans un pays tiers.

Article 16 : Environnement

Dans le cadre de la loi Anti-Gaspillage pour une Economie Circulaire (AGEC), pour tout achat d'un Produit neuf relevant du régime de la Responsabilité Élargie du Producteur (REP) sur le marché national, le Client pourra se voir proposer sans frais par le Magasin une solution de reprise du produit similaire usagé dans la limite de la quantité et du type de Produit vendu ou des produits qu'il remplace. La reprise est dite « 1 pour 1 » : le produit usagé repris doit être équivalent à celui acheté. En d'autres termes, un matelas 1 place pour un matelas 1 place, 1 fauteuil pour 1 fauteuil, une couette 2 places pour une couette 2 places... Les conditions de reprise sont propres à chaque Magasin. Le Client peut en prendre connaissance par voie d'affichage dans son Magasin. Ces conditions seront également exposées au Client avant tout achat. Les principes généraux de cette reprise « 1 pour 1 » sont les suivants :

Lors d'une vente en magasin à l'emporter, le Client peut rapporter le produit similaire usagé directement en magasin lors de son achat. Si le Magasin ne dispose pas de l'espace nécessaire pour l'accueillir, il dirigera le Client vers un point de collecte à proximité immédiate du Magasin.

Lors d'une vente en magasin avec livraison, le Magasin organise avec le Client les modalités de cette livraison et de la reprise. Le Client doit signaler au Magasin, avant la conclusion de la vente, s'il souhaite bénéficier de cette reprise sans frais au point de livraison. Pour les matelas, le Magasin ou le livreur fournira au Client un sac à matelas pour le protéger et pour assurer une reprise en toute sécurité. Pour les couettes et oreillers, la reprise s'effectue directement auprès d'un point de collecte de proximité partenaire. Le Magasin pourra refuser la reprise d'un produit lorsque celui-ci présente un risque pour la sécurité et la santé du personnel, du fait d'une contamination ou d'une mauvaise manipulation conformément à l'article R 541-164 du Code de l'Environnement. Si le produit usagé est en bon état, le Client peut également le confier à une association. Le Client peut se rapprocher de son Magasin pour savoir s'il a mis en place un partenariat avec une association solidaire ou se rendre sur le site d'Eco-Mobilier www.eco-mobilier.fr pour connaître la structure la plus proche de son domicile. La société SA CARINIE est enregistrée auprès du Registre national des metteurs sur le marché d'éléments d'ameublement sous le numéro : FR016467_1013MW. Ce numéro garantit que la société SA CARINIE, en adhérant à Eco-mobilier, est en conformité avec les obligations réglementaires qui lui incombent en application de l'article L. 541-10-6 du Code de l'environnement.

Article 17 : Force majeure

Le Magasin ne saurait être tenu responsable d'une inexécution de ses obligations en cas de force majeure.

Article 18 : Médiation – traitement des réclamations

En cas de litige entre le Magasin et le Client, ces derniers s'efforceront de trouver une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, et conformément aux dispositions de l'article L612 le Client a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le Magasin, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au service Clientèle du Magasin.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS. »

Article 19 : Informatique et libertés

Les données à caractère personnel en rapport avec la commande du Client collectées lors de l'établissement d'un devis ou de la signature du bon de commande (nom, prénom, adresse, téléphone, e-mail) font l'objet par le Magasin d'un traitement automatisé de données à caractère personnel.

Le Magasin dont les coordonnées figurent ci-dessus est responsable du traitement de données et a désigné comme Délégué à la Protection des Données (DPO) le responsable du Magasin via l'adresse : direction@carinie.com. Ce traitement de données à caractère personnel a pour finalité :

- la gestion et le suivi des commandes du Client, le suivi des livraisons et des facturations, le suivi de la relation Client, y compris pour la mise en œuvre de la garantie, la lutte contre la fraude aux moyens de paiement, la comptabilité,
- l'envoi d'information sur des produits et/ou services analogues à ceux fournis par le Magasin,
- et si le Client y a consenti en cochant la case figurant à cet effet sur le bon de commande et/ou le devis, des actions de fidélisation et de prospection commerciale, demande d'avis sur des produits...).

Les bases légales des traitements sont l'exécution du contrat de vente pour les données nécessaires à l'exécution de la commande et le consentement du Client pour l'envoi des informations commerciales.

Les données sont destinées au Magasin et peuvent être transmises uniquement à des sociétés sous-traitantes chargées du suivi des commandes et/ou de la gestion des moyens de paiement et/ou de la maintenance informatique du Magasin et/ou de l'envoi d'informations sur les produits et/ou services du Magasin. Le Client pourra à tout moment demander au Magasin l'identité des sous-traitants, destinataires des données. Si le Client y a consenti en cochant la case figurant à cet effet sur le bon de commande et/ou le devis, les données pourront également être transférées à des partenaires commerciaux qui pourront alors adresser au Client des offres commerciales. Le Client devra s'adresser directement au partenaire commercial concerné pour toute information sur le traitement des données le concernant et pour faire valoir ses droits, tels que définis ci-après. Le Client pourra s'opposer à tout moment sans frais à toute prospection commerciale par le Magasin et/ou à tout transfert des données le concernant à des partenaires commerciaux en écrivant au Magasin via l'adresse : direction@carinie.com. Le caractère obligatoire ou facultatif des données est précisé au Client lors la collecte. Certaines données sont obligatoires car nécessaires à la gestion de la commande. Le défaut de réponse pourra bloquer toute prise de commande. Les données seront hébergées dans des pays membres de l'Union Européenne ou disposant d'un niveau de protection suffisant et approprié. Les données seront conservées par le Magasin en base active 3 ans après la fin de la durée de garantie du Produit. Certaines données pourront être archivées par le Magasin pour une durée maximale de 10 ans à des fins comptables et fiscales. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée par le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition, d'effacement et de portabilité sur les données à caractère personnel le concernant dans les conditions posées par les lois et règlements en vigueur en France. Le Client pourra également définir le sort de ses données post-mortem. Pour exercer ce droit, le Client doit écrire au Magasin via l'adresse : direction@carinie.com en indiquant son nom, prénom, e-mail adresse et si possible la référence Client. Le Client devra détailler sa requête. Une réponse lui sera alors adressée dans un délai d'un (1) mois, éventuellement prolongé de deux (2) mois suivant la réception de la demande. Le Client pourra saisir en cas de réclamation la Commission Informatique et Libertés (CNIL) sur son site internet www.cnil.fr ou par voie postale 3 place de Fontenoy, 75334 Paris Cedex 07.

Article 20 : Droit applicable

Le présent contrat est soumis à la loi française.